

市场最大化是精准服务的目标

文 / 国网北京怀柔供电公司党委书记 蔡小京

新常态下，我国经济发展方式开始从规模速度型向质量效率型转变。在这样的背景下，如何守住传统市场优势并积极开发新兴市场，进一步做好供电服务工作，是摆在电网企业面前的一个重要课题。

“十三五”期间，北京市怀柔区将按照“怀柔科学城、国际交往新区、影视产业示范区、生态宜居新典范”的战略目标，着力推动怀柔区域经济实现新发展。国网北京怀柔供电公司通过座谈和走访了解发现，这些区域的电力客户对保障充足电力供应和用电需求的差异性有着极大的需求。特别是在怀柔九渡河镇西水峪村，当地将结合水长城旅游资源开发，以打造“北方乌镇”为方向，建设集翡翠玉石园、国学教育培训、传统文化书院于一体的文化小镇。

针对新兴市场的供电需求，我们在考虑其对电力供应的高可靠性要求外，还必须综合考虑北京“煤改电”工程，以及线路、电气设备的铺设、配置如何与景观和谐相统

一。可以说，提供清洁、优质、可靠的电力供应，既能推动小镇的特色建设，又为企业提供了一个新的经济增长点。

2016年国网北京市电力公司提出“精准、精细、精益”的工作要求，推动各项工作提质提速发展。我认为，在如何为客户提供优质服务方面，精准服务的重要性和前置性更为凸显。

对供电精准服务的思考

服务的本质是市场、主体是客户、基础是实力、标准是满意。

随着电力体制改革不断深化，供电服务面临新的形势和挑战。电力体制改革的指导思想之一，是满足社会不断增长的电力需求，其总体目标是打破垄断、引进竞争，构建政府监管下的政企分开、公平竞争的电力市场体系。因此，电网企业开展供电服务，必须从理念到措施，适应变革、管理创新。另外，客户对供电服务需求发生变化，决不限于电压的偏差、供电的连续。

在电力体制改革、政策变化、客户需求提升的大环境下，变压力为动力，留住并开发优质客户，根本在精准服务。精准服务就是以市场最大化为目标，针对区域经济发展形势、重点项目，以及不同客户的发展项目内容，运用“五新服务”（“互联网+”服务新手段、接电服务新模式、配套建设新制度、流程规范新标准、业务协同新机制）等理念，对客户用电给以精确指导、设计、施工、管理，赢得客户满意，进而牢牢占领市场。

做到“精准服务”要从三个维度思考：一是时间维度，变等客户上门为主动搜寻市场，提供优质、全面的跟踪服务，把服务的时间跨度进行前沿和后伸；二是管理维度，实施客户供电服务全流程管理，通过管理与新技术的结合，采用“互联网+”、大数据、APP等新手段，实现服务的跨越；三是客户维度，将客户分为显性客户和潜在客户，抓住显性客户，挖掘潜在客户。这就要求我们必须进一步了解客户项



▲ 国网北京怀柔供电公司开展“煤改电”宣传活动。摄影 / 赵艳阳

目的特点、预期和个性要求，使服务更有针对性并放大其价值。

首先是精准导向，做到党政齐抓共促，开展教育培训，消除守株待兔、坐享其成甚至是唯我独大的错误认识，把干部员工思想统一到精准服务的战略上。其次是树立团队思维，精准服务涉及发策、生产、营销、工程等诸多专业，要整合各方资源，优化职责界面，理顺流程环节，实现全要素协同。尤其要重视服务规范，供电服务的一言一行都关系到企业的形象和效益，必须把精准服务的形象树起来，变投诉为表扬、不信任为可信赖，时刻意识到我们每名员工都是“国家电网品牌宣传员”和精准服务的执行者。

探索精准服务的手段

推进精准服务工作，必须从强

化基础，优化流程，进一步夯实客户关系等方面入手，让服务更有针对性和有效性。

拓展服务纵深。电网的发展需要和地区的发展相配套，主动加强与政府、客户对接，掌握第一手市场信息，在时间上占先机，在持续服务和跟踪服务上下功夫，显得尤为必要。在当前北京市快速推进“煤改电”工程的大背景下，关键是要强化电网建设布局，重点解决部分地区主网电源单一、配网网架薄弱问题，同时，深化与政府、委办局、地方乡镇的沟通联系，深化合作，打造政企合作服务新模式，实现明年怀柔全部平原地区及部分山区“无煤化”目标。

深化流程再造。流程应该本着快速可靠为原则，进行持续优化和再造。例如，在用电报装业务方面，

采用“一证受理”模式，简化流程手续，提升效率，优化客户内部电气设备和施工标准，提高灵活性。充分运用“互联网+”方式，深化建立在大数据基础上的客户市场分析，提高把握市场先机的精准度和内部客户服务数据环节的可视化，实现客户数据和服务数据的互联互通和展示共享。提升全员优质服务规范，进一步规范生产营销人员服务行为。

强化客户关系管理。综合考量政府工程、地域发展需求、用电量大小、可靠性要求、供需边界等层面，从客户的需求角度分析和管理，科学运用新技术为客户提供电力支撑。建立客户关系数据库，对客户从用电量、重要性等级、未来发展预期、信用等级等维度进行分类，实现对不同客户的精准服务化。充分依托共产党员服务队，与重要客户、村镇、社区和学校结对子，开展“一对一”定制服务。广泛宣传电网工程建设和电力政策知识，全面展示企业优质服务形象，努力争取客户的理解和支持。

只有始终坚持“精准、精细、精益”，准确把握深化“两个转变”和服务工作大局的重点领域和关键环节，思路清晰明确、行动上周密细致、结果上精益求精，才能推动企业更优质发展。只有时刻牢记“精准服务永远在路上”，我们才能更好地为地区经济社会发展提供坚强的电力保障。●